

Załącznik
do Zarządzenia Nr 122/2011
Wójta Gminy Damnica
z dnia 18 października 2011 r.

**ORGANIZACJA ZAŁATWIANIA SKARG I WNIOSKÓW
ORAZ ZASADY PRZYJMOWANIA INTERESANTÓW
W URZĘDZIE GMINY DAMNICA**

§ 1

1. Wójt Gminy Damnica przyjmuje interesantów w sprawach skarg i wniosków w dniach i godzinach pracy Urzędu Gminy Damnica. Natomiast w poniedziałki również w godzinach od 15³⁰ do 17³⁰.
2. Sekretarz i Skarbnik Gminy oraz pozostali pracownicy Urzędu przyjmują interesantów we wszystkich sprawach, w tym skarg i wniosków w dniach i godzinach pracy Urzędu.
3. Obsługą oraz ustalaniem kolejności przyjęć obywateli w sprawach określonych w ust. 1 i 2 zajmuje się pracownik ds. obsługi sekretariatu.

§ 2

1. Na stanowisku ds. obsługi sekretariatu prowadzony jest Rejestr Skarg i Wniosków Załatwianych Bezpośrednio przez Wójta Gminy Damnica.
2. Na stanowisku ds. obsługi Rady Gminy i Obrony Cywilnej prowadzony jest Rejestr Skarg i Wniosków Załatwianych Bezpośrednio przez Radę Gminy Damnica.
3. Rejestr skarg i wniosków zawiera następujące informacje:
 - 1) liczbę porządkową,
 - 2) datę wpływu,
 - 3) imię i nazwisko lub nazwa skarżącego lub wnioskodawcy,
 - 4) adres skarżącego lub wnioskodawcy,
 - 5) przedmiot skargi lub wniosku,
 - 6) datę zlecenia załatwienia,
 - 7) komu zlecono załatwienie,
 - 8) termin załatwienia,

- 9) sposób załatwienia,
- 10) datę wysłania zawiadomienia,
- 11) kogo zawiadomiono,
- 12) uwagi.

§ 3

1. Po zakwalifikowaniu pisma jako skargi lub wniosku, z uwzględnieniem art. 233 – 235 Kodeksu postępowania administracyjnego, poszczególni pracownicy - merytorycznie odpowiedzialni, dokonują zaewidencjonowania skargi lub wniosku we właściwym Rejestrze bądź też przekazują niezwłocznie sprawę do załatwienia organowi właściwemu do jej załatwienia.
2. Rozpatrywania skarg (wniosków) dokonują poszczególni, merytorycznie odpowiedzialni pracownicy Urzędu.
3. Kopia skargi lub wniosku oraz kopia udzielonej odpowiedzi przekazywana jest na stanowisko ds. obsługi sekretariatu.

§ 4

1. Załatwienie skargi (wniosku) powinno być poprzedzone rozpatrzeniem wszystkich okoliczności sprawy.
2. Załatwienie skargi (wniosku) polega na rozstrzygnięciu, wydaniu poleceń lub podjęciu innych stosownych czynności, usunięciu stwierdzonych uchybień i w miarę możliwości przyczyn ich powstania oraz powiadomieniu w sposób wyczerpujący zgłaszającego skargę (wniosek) o sposobie i wynikach rozpatrzenia.
3. Jeżeli rozpatrzenie skargi (wniosku) wymaga uprzedniego zbadania i wyjaśnienia sprawy, pracownik właściwy do rozpatrzenia skargi (wniosku) gromadzi niezbędne materiały.
4. W celu rozpatrzenia skargi (wniosku) pracownik prowadzący postępowanie wyjaśniające może zwrócić się do innych pracowników oraz jednostek organizacyjnych o przekazanie niezbędnych materiałów i wyjaśnień na temat prowadzonych postępowań administracyjnych, z możliwością wyznaczania terminów na ich przekazanie, zapewniających udzielenie właściwej odpowiedzi.
5. Jeżeli skarga (wniosek) dotyczy kilku spraw podlegających rozpatrzeniu przez różnych pracowników lub organy, pracownik do którego wpłynęła skarga (wniosek), rozpatruje sprawy należące do jego właściwości, a pozostałe przekazuje niezwłocznie innym

pracownikom lub w przypadku konieczności przekazania sprawy innemu organowi, przekazuje ją temu organowi, nie później niż w ustawowym terminie siedmiu dni.

6. O załatwieniu sprawy w sposób określony w ust. 5, pracownik zawiadamia bezzwłocznie pracownika ds. obsługi sekretariatu.
7. Przesyłając skargę (wniosek) innemu organowi, pracownik zawiadamia o tym równocześnie wnoszącego skargę (wniosek).

§ 5

1. Postępowanie skargowe jest uproszczonym postępowaniem administracyjnym, w którym nie dokonuje się weryfikacji ustaleń dokonanych przez organ administracji publicznej prowadzący postępowanie zgodnie z posiadanymi kompetencjami.
2. Skargi nie może rozpatrywać osoba, której skarga dotyczy.

§ 6

1. Pracownicy są zobowiązani do udzielania pisemnych odpowiedzi na rozpatrywane skargi (wnioski) w terminach ustawowych.
2. Pracownicy zobowiązani są nadesłane lub zgłoszone skargi i wnioski rozpatrywać i załatwiać z należytą starannością, wnikliwie i terminowo, zgodnie z zasadami określonymi w Kodeksie postępowania administracyjnego oraz przepisach dotyczących organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków.
3. Odpowiedzi na skargi i wnioski podpisuje Wójt Gminy Damnica.

§ 7

1. Poszczególni pracownicy Urzędu oraz kierownicy jednostek organizacyjnych Gminy zobowiązani są do przekazywania Sekretarzowi Gminy Damnica, w terminie do 20 stycznia każdego roku, za rok ubiegły – rocznych analiz rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków, które wpłynęły do nich w badanym okresie.
2. Pracownicy Urzędu zobowiązani są do przekazywania Sekretarzowi Gminy Damnica, w terminie do dnia 20 lipca danego roku półrocznych informacji o ilości skarg (wniosków) niezadowolonych lub nieprzekazanych według właściwości innym organom, w terminach przewidzianych w Kodeksie postępowania administracyjnego.

§ 8

1. Kontrolę, nadzór oraz koordynację w zakresie organizacji przyjmowania, rozpatrywania i załatwiania skarg i wniosków w Urzędzie sprawuje Sekretarz Gminy Damnica.